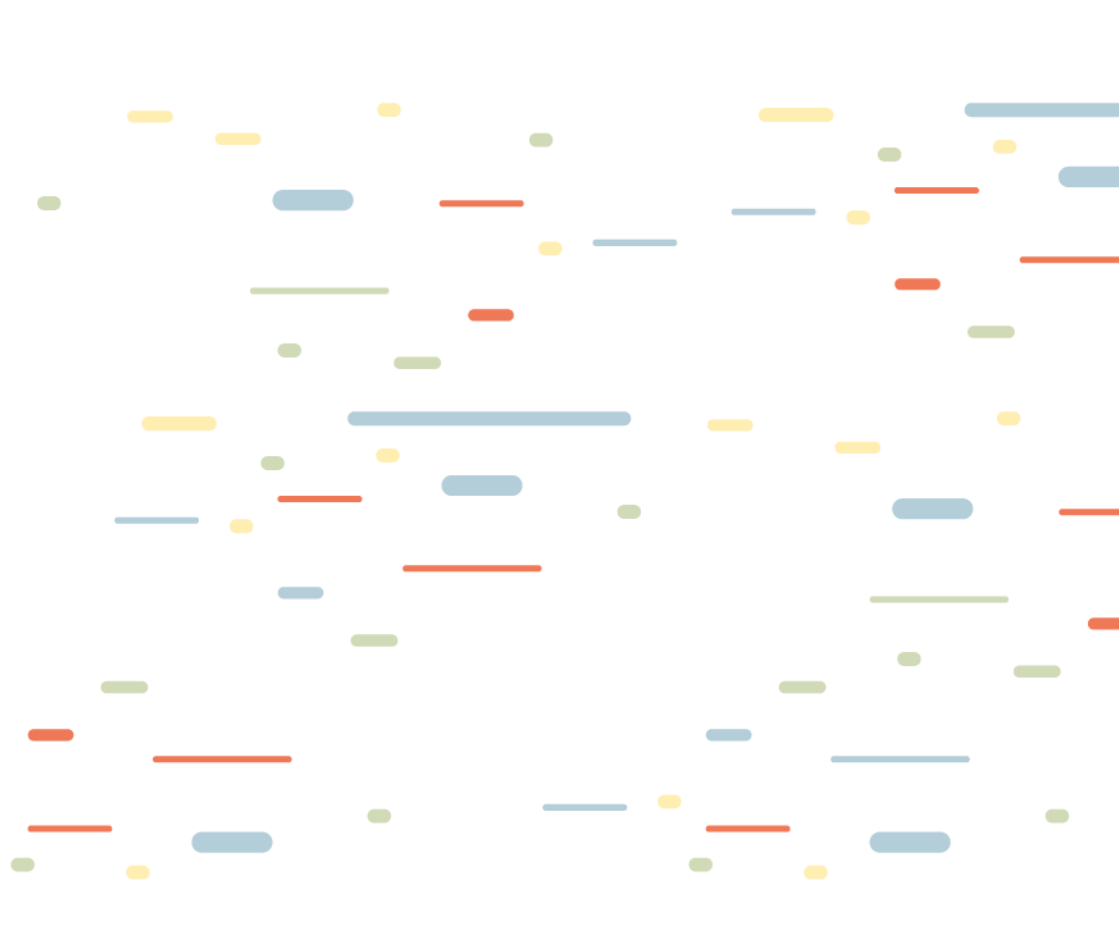




# **e**nergie in movimento

i contratti di energia elettrica e gas





---

**i contratti di energia elettrica e gas**

pag 04

---

**i sostegni per le persone in difficoltà**

pag 08

---

**le tutele per i consumatori**

pag 12

---



# i contratti di energia elettrica e gas



Per orientarsi nelle trasformazioni del mercato energetico, è necessario informarsi attraverso i canali giusti.

## MERCATO LIBERO

Da diversi anni a seguito della liberalizzazione del mercato dell'energia si può scegliere un nuovo venditore di energia elettrica e gas, cambiare il proprio contratto ed entrare nel cosiddetto "mercato libero". È una scelta volontaria e non obbligatoria. Chi decide di non cambiare il proprio contratto rimane nel mercato di maggior tutela per l'energia elettrica e nel servizio di tutela per il gas.

## MERCATO DI TUTELA

Nel mercato di tutela ("maggior tutela" per l'elettricità e "servizio di tutela" per il gas) le condizioni per la fornitura di gas ed energia elettrica vengono stabilite dall'Autorità per l'energia elettrica ed il gas. Chi ha cambiato contratto ed è entrato nel mercato libero può sempre cambiare idea e rientrare nel mercato di tutela.

Si può verificare quali sono le aziende che forniscono energia nel proprio comune nel mercato libero o tutelato collegandosi al sito **www.autorita.energia.it** seguendo il percorso:

servizi > ricerca operatore > per territorio.

## TUTELA SIMILE

Per giugno 2019, salvo ulteriori rinvii, è prevista l'abolizione del mercato di tutela dell'energia.

Per facilitare il passaggio dei consumatori dal mercato di tutela al mercato libero l'Autorità per l'energia elettrica ed il gas ha istituito la "Tutela Simile". Si tratta di un particolare contratto della durata di un anno e non rinnovabile dove vengono applicate le condizioni del mercato di tutela ma con la riduzione di un bonus una tantum che varia a seconda del fornitore.

Può essere stipulato tramite il sito **www.portaletutelasimile.it**.



## IL TROVA OFFERTE

Il “Trova offerte” è un servizio gratuito dell’Autorità che consente di confrontare le varie offerte per le forniture di energia elettrica e gas in base ai propri consumi accessibile tramite il sito **[www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)**

## I CONTRATTI PORTA A PORTA, NEI BANCHETTI DEI CENTRI COMMERCIALI O PER TELEFONO E IL DIRITTO DI RECESSO

I venditori di energia elettrica del mercato libero propongono le loro offerte con diverse modalità. Prima di aderire ad una nuova proposta il consiglio è quello di effettuare la scelta con calma e consapevolezza senza farsi prendere dalla fretta della offerta proposta dal venditore. Le offerte sono molte e si ha la possibilità di confrontarle anche tramite il Trovaofferte dell’Autorità.

In particolare nel caso delle vendite a distanza e fuori dai locali commerciali (contratti porta a porta, per telefono, nei banchetti per strada o nei centri commerciali) è difficile riuscire a comprendere in maniera completa le condizioni contrattuali e poter confrontare lì per lì la nuova proposta con il proprio contratto od altre offerte per verificare se è veramente vantaggiosa. In questi casi si ha, comunque, la possibilità di ripensarci effettuando entro 14 giorni il diritto di recesso.



## COME DIFENDERSI DALLE “MAXI BOLLETTE”

Per scongiurare il rischio di una “maxi bolletta” è importante verificare che i consumi che ci vengono addebitati siano in linea con i consumi effettivi registrati dal contatore.

Spesso, infatti, le bollette contengono dei consumi “stimati” che possono essere indicati in bolletta in maniera inferiore o superiore rispetto ai consumi effettivi che appaiono sul contatore.

Pertanto può accadere, ad esempio, che per alcuni anni si paga meno di quel che si dovrebbe sulla base di consumi stimati troppo bassi rispetto ai consumi reali e poi arriva una bolletta di conguaglio elevata sulla base della lettura effettiva.

Anche chi ha un contatore elettronico nuovo non è esente da rischi. Non tutti i contatori elettronici, infatti, sono già inseriti nel sistema di telegestione e per quelli già inseriti possono verificarsi dei disguidi o ritardi nella comunicazione delle letture alla società venditrice da parte della Società di Distribuzione che gestisce i contatori. Il consiglio è quello di verificare sempre in bolletta se vengono addebitati consumi “stimati” e confrontare la lettura indicata con quella effettiva che si legge sul contatore.

Se i dati non corrispondono bisogna fare l’ “autolettura” e cioè comunicare la lettura corretta alla società fornitrice.

Può anche accadere, però, che la “maxi bolletta” venga emessa sulla base di una lettura reale ma che non corrisponde ai consumi a causa di un malfunzionamento del contatore. In questo caso è necessario contestare al venditore, tramite raccomandata, la fattura e le letture e chiedere la verifica del contatore.

Se il contatore dovesse risultare malfunzionante non saranno dovute le spese per la verifica e sarà effettuata la ricostruzione dei consumi. Se invece il contatore dovesse risultare funzionante ci saranno da pagare le spese per la verifica nella misura che verrà quantificata dalla Società prima di procedere alla verifica.

Quando la “maxi bolletta” è dovuta ad un conguaglio o ad una ricostruzione di consumi per il malfunzionamento del contatore chi ha un contratto del mercato di tutela ha diritto ad avere una rateizzazione.

In caso di bolletta anomala di ingente importo o che contiene consumi in maniera eccessiva sovrastimati è sempre meglio trasmettere il reclamo per iscritto alla società venditrice tramite raccomandata. In caso di reclamo scritto, infatti, la Società sarà tenuta a fornire una risposta motivata scritta prima di poter eventualmente attivare la procedura per la sospensione della fornitura se la bolletta non viene pagata nei termini.

In mancanza di un reclamo scritto e con la fattura rimasta impagata se arriva una diffida di pagamento con preavviso di sospensione della fornitura sarà molto più difficile poter far valere le proprie ragioni in tempo per evitare il distacco e far correggere la fattura sbagliata.

*N.B. Il termine di prescrizione per le bollette di luce e gas è di cinque anni*

# **i sostegni per le persone in difficoltà**



Per le persone che si trovano in una situazione di difficoltà economica sono previste diverse forme di sostegno per il pagamento delle bollette di luce gas e non solo.



## IL BONUS GAS

Il bonus gas è un risparmio sulla spesa del gas per le famiglie numerose (per il 2017 con indicatore ISEE non superiore a 20.000 euro e più di tre figli a carico) o a basso reddito (per il 2017 con indicatore ISEE non superiore a 8.107,50 euro).

Vale solo per il gas metano distribuito a rete per l'abitazione di residenza con misuratore gas di classe non superiore a G6.

Pertanto non può essere richiesto se si utilizza gas GPL o in bombola.

Se si posseggono i requisiti può essere richiesto per la propria fornitura domestica di residenza anche quando la bolletta è intestata al Condominio.

L'ammontare del bonus viene determinato annualmente dall'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas entro il 31 dicembre. Il valore del bonus sarà, poi, differente a seconda della tipologia di utilizzo, del numero delle persone residenti nell'abitazione e della zona climatica di residenza.

Per il 2017, ad esempio, il bonus potrà essere di un valore compreso tra un minimo di 31 euro e un massimo di 184 per nuclei familiari fino a quattro persone oppure tra un minimo di 48 euro e un massimo di 266 per famiglie con più di quattro persone.

Il bonus viene corrisposto suddiviso nelle bollette nel corso dell'anno e continua ad essere erogato anche in caso di cambio fornitore o cambio contratto.

Quando la fornitura è intestata al Condominio viene, invece, corrisposto in un'unica soluzione in contanti presso un ufficio postale.

Per poter avere il bonus bisogna rivolgersi al proprio Comune di residenza o eventualmente ad altro Istituto designato dal Comune come ad esempio i CAF.

Tutta la modulistica può essere ritirata in Comune o scaricata dal sito dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)

Ha una durata di 12 mesi. Per poterlo avere anche l'anno successivo bisognerà presentare una domanda di rinnovo.

## IL BONUS LUCE

Il Bonus elettrico è un risparmio sulla spesa dell'energia elettrica per le famiglie numerose (per il 2017 con indicatore ISEE non superiore a 20.000 euro e più di tre figli a carico), per le famiglie a basso reddito (per il 2017 con indicatore ISEE non superiore a 8.107,50 euro) e per le persone affetti da grave malattia costrette ad utilizzare apparecchiature elettromedicali necessarie per il mantenimento in vita. Il bonus per disagio fisico può essere cumulato con quello per disagio economico sia per l'elettricità che per il gas.

Per il **disagio economico** per il 2017 l'importo annuo è di 112 euro per un nucleo

familiare fino a 2 persone, 137 euro per 3/4 persone, 165 euro per più di quattro persone.

Per il **disagio fisico** il valore del bonus dipende dalla potenza contrattuale, dalle apparecchiature salvavita utilizzate e dal tempo giornaliero di utilizzo: €/anno per punto prelievo

	FASCIA MINIMA	FASCIA MEDIA	FASCIA MASSIMA
extra consumo rispetto a utente tipo (2700/kwh/anno)	fino a 600 kwh/anno	tra 600 e 1200 kwh/anno	oltre 1200 kwh/anno
fino a 3 kw	173 euro	285 euro	412 euro
oltre 3 kw (da 4,5 kw in su)	405 euro	513 euro	620 euro

Il valore del bonus non è uguale per tutti. È possibile effettuare una simulazione sul sito **[www.sgate.anci.it](http://www.sgate.anci.it)**

Lo sconto avviene direttamente in bolletta suddiviso nel corso dell'anno e continua ad essere erogato anche se si cambia fornitore o contratto.

Per avere il bonus bisogna rivolgersi al proprio Comune di residenza od eventualmente ad altro Istituto designato dal Comune, come ad esempio i CAF.

Tutta la modulistica può essere ritirata in Comune o scaricata dal sito dell'Autorità per l'energia Elettrica e il Gas **[www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)**

Ha una durata di 12 mesi. Per poterlo avere anche l'anno successivo bisogna fare una richiesta di rinnovo almeno un mese prima della scadenza.

Per i malati gravi, invece, il bonus sarà valido senza necessità di rinnovo fino a quando permanga la necessità di utilizzare macchine elettriche salvavita.

## IL BONUS ACQUA

Il bonus idrico è un'agevolazione per i cittadini a basso reddito e per le famiglie numerose o in difficoltà che consente di avere uno sconto sulla bolletta dell'acqua. Alle famiglie particolarmente bisognose vengono garantiti 50 litri al giorno gratis per ogni componente del nucleo familiare.

Può essere richiesto anche quando la bolletta è intestata al Condominio.

I requisiti per poter avere il bonus e le modalità per la presentazione variano a seconda del Comune di residenza. Per verificare di avere diritto al bonus si consiglia di consultare il sito istituzionale del proprio Comune di residenza oppure il sito del gestore del servizio idrico integrato del proprio territorio. Altrimenti ci si può rivolgere direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o ai Servizi Sociali del proprio Comune.

## LA CARTA ACQUISTI

Le persone con almeno 65 anni di età e i genitori con bambini di età inferiore a 3 anni in possesso di particolari requisiti anche con riferimento all'ISEE possono chiedere la Carta acquisti che viene rilasciata gratuitamente e funziona come una carta di pagamento sulla quale vengono caricati 80 euro ogni due mesi dallo Stato che possono essere utilizzati per pagare le bollette di luce e gas.

Inoltre se nel modulo di richiesta della Carta acquisti viene indicato al “Quadro 3 – Dichiarazioni aggiuntive” il codice POD che si trova nella bolletta della fornitura di energia elettrica verrà erogato in automatico anche il bonus elettrico senza bisogno di richiesta.

La Carta acquisti può essere utilizzata anche per la spesa alimentare e sanitaria e per avere sconti nei negozi convenzionati.

Si può richiedere negli Uffici postali.

Tutte le informazioni sulla Carta acquisti sono reperibili sul sito **[www.mef.gov.it](http://www.mef.gov.it)**

## IL BANCO DELL'ENERGIA



Il Banco dell'energia Onlus, promosso da A2A e dalle Fondazioni AEM e ASM, è un ente senza scopo di lucro, che ha l'obiettivo di sostenere le famiglie che improvvisamente si trovano in situazioni di vulnerabilità economica e sociale.

I fondi raccolti saranno erogati attraverso organizzazioni no profit lombarde aggiudicatarie del bando “Doniamo Energia”, lanciato in collaborazione con Fondazione Cariplo. Le Associazioni provvederanno ad individuare i beneficiari e a elaborare percorsi personalizzati per persone e famiglie in difficoltà, insieme alla distribuzione di beni di prima necessità e al pagamento di spese urgenti, come le bollette di gas e luce di qualsiasi operatore energetico.

Il sostegno ai beneficiari potrà prevedere sia aiuti immediati per “tamponare” le situazioni più critiche (mancata disponibilità di beni primari e/o impossibilità di sostenere i costi relativi all'abitazione come affitti, bollette di elettricità e gas) sia un supporto per uscire dalla situazione di bisogno grazie alla riattivazione lavorativa e sociale

Tutte le informazioni, compreso l'elenco delle Associazioni selezionate, sono reperibili sul sito **[www.bancodellenergia.it](http://www.bancodellenergia.it)**

# le tutele per i consumatori



Esistono pratiche scorrette da cui il consumatore può difendersi, da solo o con l'aiuto delle Associazioni dei Consumatori: è importante sapere come comportarsi.

## TELEFONATE INDESIDERATE

Sono molte le segnalazioni che arrivano alle Associazioni dei Consumatori di cittadini che sono stanchi di ricevere in continuazione telefonate da parte di call center, a volte anche insistenti ed aggressivi, che propongono contratti di diverso tipo compresi quelli relativi alla luce ed al gas.

Non è semplice difendersi. Ecco alcuni consigli:

- troncare subito la telefonata, anche a costo di sembrare maleducati
- se il numero di telefono è negli elenchi telefonici pubblici iscriversi al registro delle opposizioni: **[www.registrodelleopposizioni.it](http://www.registrodelleopposizioni.it)** / tel. 800.265.265
- revocare il consenso ad essere contattati eventualmente rilasciato in precedenza con una richiesta di cancellazione tramite raccomandata a.r.

E se il telefono continua a squillare si può fare una segnalazione al Garante della Privacy **[www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)**

## I CONTRATTI NON RICHIESTI

Può capitare di ritrovarsi con un fornitore di energia elettrica o gas senza mai aver fatto alcun contratto. Si tratta di una pratica commerciale scorretta che può essere segnalata all'Antitrust **[www.agcm.it](http://www.agcm.it)**

Per evitare di trovarsi in questo tipo di situazione se non si ha intenzione di cambiare i propri contratti il consiglio è di evitare di fornire i dati delle proprie forniture di energia elettrica e gas, in particolare i codici POD e PDR che si trovano nelle bollette e che potrebbero essere utilizzati per attivare contratti non richiesti..

Nel momento in cui si scopre che il fornitore è cambiato senza aver fornito alcun consenso è necessario trasmettere subito una contestazione al nuovo fornitore tramite raccomandata con ricevuta di ritorno.

Si segnala che il Codice del Consumo prevede che il consumatore non è tenuto ad alcun pagamento in caso di forniture non richieste di energia elettrica e gas.

## I RECLAMI E LA CONCILIAZIONE DELLE CONTROVERSIE

Quando si deve fare una contestazione al proprio venditore è sempre meglio effettuarla per iscritto tramite posta raccomandata.

Se il fornitore non risponde o se la risposta non è soddisfacente è possibile attivare le procedure di conciliazione (paritetiche o dell'Autorità) che sono semplici, veloci e gratuite.

Inoltre dal 2017 l'aver effettuato il tentativo di conciliazione tramite un organismo abilitato è un presupposto necessario prima di poter eventualmente intraprendere un giudizio nei confronti di un fornitore di energia.

## LE CONCILIAZIONI PARITETICHE

La conciliazione paritetica è una particolare forma di conciliazione dove il caso viene esaminato da una commissione composta da due conciliatori: uno nominato dalle Associazioni dei Consumatori e uno nominato dalle Società di energia. Nelle procedure di conciliazione non si è obbligati a trovare un accordo. Se il tentativo di conciliazione non riesce si potrà adire le vie legali.

È possibile attivare una procedura di conciliazione paritetica tramite le Associazioni dei consumatori con le seguenti Società

- di fornitura:

ACEA  
A2A  
EDISON  
ENEL  
ENI  
LINEA PIÙ

- di teleriscaldamento:

A2A CALORE & SERVIZI  
VARESE RISORSE  
LINEA RETI E IMPIANTI

- di Distribuzione

UNARETI (gas e elettricità)  
ASPEM (gas)  
ASVT (gas)  
LINEA RETI E IMPIANTI (gas)  
LD RETI (gas)

## LA PROCEDURA DI CONCILIAZIONE DELL'AUTORITÀ

L'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas fornisce un servizio di conciliazione gratuito da effettuarsi esclusivamente online tramite il sito **[www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)**



# energie in movimento



è un progetto di



UNC  
CONSUMATORILOMBARDIA.IT



CITTADINANZA  
ATTIVA  
della Lombardia



CONFCONSUMATORI  
CONFEDERAZIONE  
GENERALE DEI  
CONSUMATORI



con il contributo di



Regione  
Lombardia

ottobre 2017